



Kwartaalrapportage

1 juli 2018 – 30 september 2018

Welke gevolgen heeft de Noord/Zuidlijn?

Hoe handig is NS Flex?

Elke trein een toilet?

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	3
2.	Samenvatting	4
3.	Aanbevelingen	6
4.	Resultaten	7
5.	Trends	10
	5.1 Noord/Zuidlijn	10
	5.2 NS Flex	12
	5.3 Update toiletten in de trein	14
6.	Cijfers juli – september 2018	17

1. Voorwoord

Oktober 2018 was een bewogen maand voor het OV loket, de ombudsman voor beter openbaar vervoer. Naast de viering van het 10-jarig bestaan met een inhoudelijk sterk en drukbezocht symposium, nam Annemarie den Toom afscheid van het OV loket. Zij werkte acht jaar voor het OV loket, waarvan de laatste twee jaar als hoofd. Annemarie, dank voor je inzet en het werk dat je hebt gedaan om het openbaar vervoer in Nederland een stukje beter te maken!

Tien jaar OV loket! In de achteruitkijkspiegel zien we dat de ombudsman voor beter openbaar vervoer zich heeft ontwikkeld van een vreemde luis in de pels tot een serieuze gesprekspartner voor alle bij het openbaar vervoer betrokken partijen. Dat is winst en daardoor kunnen we ook steeds beter resultaten behalen voor de reizigers.

Nederland heeft door de bank genomen heel behoorlijk openbaar vervoer; de cijfers van de OV-Klantenbarometer zijn goed evenals de waardering voor de OV-chipkaart. En gelukkig werken vervoerders geleidelijk ook beter samen. En dat moet ook, want 'samenwerking' is waarschijnlijk het woord dat het meest terugkeert in de 179 aanbevelingen voor beter openbaar vervoer, die het OV loket de afgelopen tien jaar publiceerde.

Maar er is nog ruimte voor verbetering. Hoewel organen als LOCOV (Landelijk overleg Consumentenbelangen OV) en de ROCOV's (Regionaal Overleg Consumentenbelangen OV) een adviesmogelijkheid hebben, zit de reiziger niet aan tafel als overheden (concessieverleners) en OV-bedrijven voor vele jaren afspraken maken. Die concessieafspraken zijn cruciaal, want na het ingaan van een concessie is het vaak moeilijk om veranderingen en verbeteringen aan te brengen. Bovendien ontbreekt dan soms ook de harde prikkel om zaken te veranderen. Daarom moeten we op zoek naar methoden om de wensen van de reiziger beter te borgen in nieuwe concessies.

De reiziger centraal stellen, dat is essentieel voor nog beter openbaar vervoer. En dat is weer nodig omdat we qua mobiliteit de komende jaren voor grote uitdagingen staan. Uitdagingen die we alleen aan kunnen met uitstekend openbaar vervoer. Het OV loket blijft daaraan graag een positieve bijdrage leveren.

Paul Morsch
Interim hoofd OV loket

2. Samenvatting

Het OV loket, de onafhankelijke ombudsman voor beter openbaar vervoer, ontving in het derde kwartaal van 2018 719 klachten van reizigers.

Gebruikers van het openbaar vervoer kunnen bij ons terecht als ze een probleem ervaren en er met een vervoerder niet uitkomen. Indien mogelijk en zinvol, bemiddelt het OV loket voor hen. In deze kwartaalrapportage (hoofdstuk 4) doen we verslag van enkele resultaten die we daarbij in de periode van juli tot en met september 2018 hebben bereikt. Zo betaalde NS een reiziger die ten onrechte maandenlang voor twee abonnementen had betaald, het teveel betaalde terug. Connexxion compenseerde iemand die per ongeluk een abonnement voor een verkeerde zone had aangeschaft.

Elk kwartaal lichten we enkele trends uit de klachtenpatronen. Deze keer besteden we (hoofdstuk 5) onder andere aandacht aan de **Noord/Zuidlijn**, de nieuwe metroverbinding in Amsterdam, die behoorlijke gevolgen heeft voor het omringende net van stads- en streekvervoer. We zijn ons ervan bewust dat een flinke verandering in het OV-netwerk startproblemen kan opleveren. Dat geldt zeker bij het openen van een geheel nieuwe verbinding. Belangrijk voor de Vervoerregio Amsterdam en uitvoerder GVB is de eerste periode nauwlettend te monitoren waar reizigers over klagen en waar nodig aanpassingen door te voeren.

Daarnaast besteden we aandacht aan **NS Flex**, een nieuw product dat het voor particuliere reizigers mogelijk maakt zonder saldo te reizen en flexibel te wisselen van abonnement. Het OV loket ontvangt over de nieuwe betaalmethode weinig klachten. De reiziger lijkt NS Flex dan ook vanaf de start al te waarderen. Als enkele nog bestaande problemen rondom abonnementscombinaties en informatievoorziening worden getackeld, is volgens het OV loket sprake van een mooi product.

Verder geven we nog een keer aandacht aan **toiletvoorzieningen** in treinen en op de belangrijke stations. Het OV loket vindt het essentieel dat deze toiletten aanwezig zijn vanwege de toegankelijkheid van het openbaar vervoer, ook voor ouderen en mensen met blaas- en darmaandoeningen. Het moet niet zo zijn dat mensen het openbaar vervoer mijden omdat ze bang zijn geen toilet te kunnen vinden.

Concessieverleners spelen bij dit onderwerp een belangrijke rol. Zij stellen de programma's van eisen op voor nieuwe OV-concessies en mogen naar onze mening niet langer weggijken. In programma's van eisen moet worden opgenomen dat in elke trein een toilet moet zijn.

De aanwezigheid van een toilet op belangrijke (overstap-)stations kan niet in een programma van eisen worden geregeld, maar de concessieverlener of vervoerder kan hierover wel het gesprek aangaan met de stationsbeheerder. Ook dat is zeer aan te bevelen.

In hoofdstuk 6 (Cijfers) van deze kwartaalrapportage besteden we aandacht aan uiteenlopende onderwerpen, zoals de mogelijkheid om de fiets mee te nemen in de trein. Daarvoor ontbreekt nog wel eens de ruimte. Het OV loket gaat klachten hierover de komende tijd monitoren. Het ontbreken van voldoende ruimte voor het meenemen van een fiets kan in de toekomst een groter probleem worden, nu steeds meer buslijnen in dunbevolkte gebieden verdwijnen. Reizigers zullen dan vaker de fiets pakken om van en naar stations te reizen. Daardoor zal de vraag naar voldoende ruimte voor fietsen waarschijnlijk toenemen.

3. Aanbevelingen

Op basis van de trends die we in het derde kwartaal van 2018 hebben gesignaleerd, komt het OV loket tot de volgende concrete aanbevelingen aan OV-bedrijven en hun opdrachtgevers.

1. De Vervoerregio Amsterdam en het GVB moeten de gevolgen van de ingebruikname van de Noord/Zuidlijn goed monitoren. Het OV loket raadt het GVB en de Vervoerregio Amsterdam aan eventuele knelpunten, zoals een vollere bus door het schrappen van een tramlijn, onvoldoende bewegwijzering en langere reistijd niet bij voorbaat te beschouwen als noodzakelijke gevolgen van deze nieuwe metrolijn. Breng waar mogelijk verbeteringen aan. Elke klacht dient serieus genomen te worden en gezien te worden als een mogelijkheid om het openbaar vervoer aantrekkelijker te maken.

2. In alle treinen en op de belangrijkste (overstap-)stations moeten toiletten komen. Concessiehouders moeten dit afspreken bij het afsluiten van nieuwe concessies. Als zulke afspraken nog lang op zich laten wachten, beveelt het OV loket aan om tussentijds tot het inbouwen van toiletten in bestaande treinen over te gaan. Over het plaatsen van toiletvoorzieningen op essentiële stations zouden concessieverleners het gesprek moeten aangaan met de beheerders van deze stations.

3. OV-bedrijven moeten onderzoek doen naar het verkeerd registreren van haltes.

Het verkeerd registreren van een halte van bus, tram of metro is een terugkerend probleem, waardoor reizigers (zeker als zij een ster- of zoneabonnement hebben) extra kosten krijgen. Het systeem voor haltereregistratie mag geen ruimte voor twijfel geven. Het OV loket pleit voor aanvullend onderzoek naar de oorzaak van de verkeerde registraties. Graag vernemen wij naar aanleiding van de uitkomsten van dit onderzoek welke maatregelen vervoerders zullen nemen om dit probleem in de toekomst te verhelpen.

4. Zorg voor alternatieven voor contant betalen in de bus

Steeds meer vervoerders schaffen de mogelijkheid van het betalen met contant geld in de bus af. Er moet wel oog zijn voor mensen die noodgedwongen, omdat ze onder financieel toezicht staan bijvoorbeeld, niet beschikken over een pinpas. Ook zij moeten kunnen reizen met de bus. Vervoerders zouden in samenspraak met de concessieverlener voor goede alternatieven moeten zorgen, zoals voldoende verkooppunten waar mensen met contant geld losse kaartjes kunnen kopen of meer plaatsen waar de reiziger met contant geld zijn OV-chipkaart kan opladen.

4. Resultaten

Het OV loket levert een bijdrage aan verbetering van het openbaar vervoer. Het wijst reizigers de weg als ze een klacht hebben en – indien mogelijk – bemiddelt het OV loket als reizigers er zelf niet uitkomen met de OV-bedrijven.

Die bemiddeling kan individueel zijn. Als vergelijkbare klachten vaker voorkomen, proberen we voor groepen reizigers collectief resultaten te boeken. Ook dat doen we door bemiddeling, soms ondersteund door de signaleringen en aanbevelingen in onze kwartaalrapportages.

In dit hoofdstuk een overzicht van enkele van de resultaten die (mede) dankzij het OV loket in het tweede kwartaal van 2018 zijn gerealiseerd.

Volle bussen op scholierenlijn 293 van Keolis (Apeldoorn – Arnhem)

In de periode van juli tot en met september 2018 ontving het OV loket meerdere klachten over buslijn 293 van Keolis (Apeldoorn – Arnhem). Het komt regelmatig voor dat schoolkinderen op doordeweekse dagen om 8.00 uur al niet meer mee kunnen met de bus naar Arnhem. Bij de eerste twee haltes in Apeldoorn stappen namelijk vaak al zoveel scholieren in, dat kinderen die later willen instappen, moeten achterblijven op de bushalte en daardoor te laat op school komen. Kinderen die wel mee kunnen, moeten soms de hele reis staan, terwijl de bus flinke snelheden bereikt op de snelweg. Diverse ouders van schoolgaande jeugd hadden zelf ook al actie ondernomen en de vervoerder gevraagd grotere bussen in te zetten. Omdat de situatie niet verbeterde, namen zij uiteindelijk contact op met het OV loket. Wij wezen de vervoerder op het probleem. Veel van de gedupeerde kinderen reizen met een abonnement, dat bepaald niet goedkoop is, en dan mag je toch verwachten dat je een plekje hebt in de bus. Onze bemiddeling had gelukkig resultaat. Keolis liet weten dat men in plaats van een gewone bus nu een lange gelede bus inzet om 08.00 uur met 10 extra zitplaatsen in de bus tot gevolg. Dat had resultaat. Het aantal klachten liep na september snel terug. Fijn dat Keolis dit zo snel opgepakt heeft.

Ondanks abonnement toch saldo afgeschreven

Een reiziger forenst van Almere Poort naar Muiden. Zij heeft een regioabonnement voor de Allgo bussen. Vanaf mei wordt ondanks haar abonnement regelmatig saldo afgeschreven van haar OV-chipkaart. Ze moet dan een restitutieformulier invullen en dan maakt Keolis het geld weer naar haar over. Ze vindt het erg vervelend dat zij zelf telkens haar reistransacties moet checken en dan weer het geld terug moet vragen. Ook komt het voor dat er geld werd afgeschreven, terwijl er in haar reistransacties geen reizen staan vermeld. Dat leidt ertoe dat de klantenservice haar niets wil vergoeden. Mevrouw komt er niet uit met Keolis en ze roept onze hulp in. Wij vragen Keolis om een structurele oplossing. De vervoerder laat ons weten dat het een ICT-probleem is, waaraan sinds januari al gewerkt wordt. Er zijn verbeteringen doorgevoerd, waardoor het nu meestal goed gaat, maar 'soms zit er nog een bus tussen die

niet meewerkt', aldus Keolis. Door de meest recente update verwacht Keolis dat het probleem niet meer voor zal komen. Uit coulance voor het ervaren ongemak krijgt mevrouw € 10,00 aan reistegoed dat zij op haar ov-chipkaart kan laden. Wij hebben van de reiziger vernomen dat het probleem zich niet meer heeft voortgedaan. Een mooi resultaat.

Negen maanden dubbel betaald

Een klant van NS heeft een Weekend Vrij-abonnement. Dan is het mogelijk om voor een lager tarief een bij-abonnement (een extra abonnement voor gezinsleden) te nemen. Daarom schaft de echtgenote van de klant (voor 22 in plaats van 32 euro) een Weekend Vrij abonnement aan, dat haar bestaande abonnement zou moeten vervangen.

Ze vergeet echter haar lopende abonnement op te zeggen. Het bedrag voor het hoofd- en het bij-abonnement wordt bij haar echtgenoot afgeschreven. Daarom merkt ze pas later dat ze dubbel betalen, want van haar eigen rekening wordt het bedrag van het 'oude' abonnement ook nog afgeschreven. Ze neemt contact op met NS en komt erachter dat negen maanden lang dubbel abonnementsgeld is afgeschreven door NS. De vervoerder biedt aan drie maanden van de teveel betaalde abonnementskosten te vergoeden. NS wil niet het hele bedrag vergoeden, omdat de reiziger volgens de vervoerder nog een keer met haar oude abonnement dat op een andere OV-chipkaart staat heeft gereisd.

Het OV loket is van mening dat dit niet uit zou moeten maken. De reiziger kan maar met één kaart tegelijk reizen en de abonnementen staan op haar naam. Zij zal er dus niet van profiteren te reizen met haar oude abonnement. Bovendien vindt mevrouw dat NS haar had moeten informeren dat er nog een lopend abonnement was, toen zij een nieuw abonnement afsloot. Na onze bemiddeling besluit NS uit coulance het volledige bedrag terug te betalen. Het OV loket is blij met het resultaat, maar vindt het vreemd dat NS dit als een coulancekwestie beschouwt. Naar de mening van het OV loket is het niet meer dan normaal dat NS deze kosten vergoedt. Waarom zou een reiziger twee keer moeten betalen voor een abonnement dat maar één keer gebruikt kan worden?

Busabonnement met de verkeerde zone

Begin september kochten ouders voor hun dochter via internet een busabonnement, dat ze bij de lokale supermarkt op haar OV-chipkaart zetten. De dochter wordt daarna ziek en kan een hele week niet naar school. Op 11 september gaat zij weer naar school, maar het inchecken in de bus lukt niet. Connexion laat weten dat ze een jaarabonnement voor de verkeerde zone heeft gekocht. Het abonnement kan niet worden omgezet naar een andere zone; dit had binnen twee dagen moeten gebeuren en niet na een week. Ze moeten een nieuw abonnement kopen en het oude stopzetten. De ouders van het meisje doen dat meteen, maar het eerste abonnement kan pas na een maand beëindigd worden. Dit zou betekenen: een maand betalen

voor een abonnement dat niet is gebruikt en ook niet gebruikt zal worden omdat het geldig is voor een verkeerde zone.

Het OV loket vindt dit niet juist en heeft dit de vervoerder laten weten. Een foutje bij het bestellen van een zone-abonnement is zo gemaakt. Door de ziekte van de dochter is deze fout niet binnen twee dagen aan het licht gekomen. Die termijn van twee dagen vinden wij aan de korte kant. Dat leken ons voldoende verzachtende omstandigheden. Gelukkig was Connexxion het met ons eens. De vervoerder heeft het abonnementsgeld voor een maand alsnog kwijtgescholden.

5. Trends

Op basis van de klachten die we als ombudsman voor beter openbaar vervoer binnenkrijgen, signaleren we de belangrijkste trends. In deze rapportage gaan we dieper in op twee onderwerpen: de Noord/Zuidlijn en NS Flex. Ook geven we een update over het onderwerp toiletvoorzieningen in treinen en op alle belangrijke stations, dat naar aanleiding van onze vorige kwartaalrapportage veel aandacht in de media heeft gekregen.

5.1 Noord/Zuidlijn

Op 21 juli 2018 is de Noord/Zuidlijn, een uitbreiding van het Amsterdamse metronet, officieel in gebruik genomen. Deze gebeurtenis ging gepaard met een ingrijpende wijziging van het hele openbaar vervoernetwerk van de hoofdstad. In dit hoofdstuk behandelen we enkele veranderingen en aandachtspunten. Sommige zaken hebben direct met de Noord/Zuidlijn te maken, andere met de consequenties van deze nieuwe metrolijn voor andere vormen van openbaar vervoer.

Voorzieningen Noord/Zuidlijn

Station Amsterdam Noord is een van de eindpunten van het traject en een station waarop aansluiting wordt gemaakt op verbindingen ten noorden van Amsterdam. Een basisvoorziening als een toilet is echter niet gerealiseerd op dit belangrijke knooppunt.

Een reiziger verwoordt dit als volgt:

Mijn klacht is dat er geen toiletten zijn bij metrostation Amsterdam Noord van de Noord/Zuidlijn. Een zo belangrijk station dat de begin- en eindhalte is van veel Noord-Hollandse bussen. Vele reizigers zitten meer dan een uur in het openbaar vervoer. Vijftien jaar aan het bouwen geweest en een toilet is niet geregeld.

Het OV loket vindt dat een toilet op een dergelijk station tot de basisvoorzieningen moet behoren. Het GVB heeft ons laten weten dat geen enkel metrostation in Amsterdam beschikt over toiletten. De reistijd vanaf Station Noord naar Centraal Station, waar wel toiletten zijn, is maar een paar minuten, aldus het GVB. Verder blijkt uit klachten dat de bewegwijzering nog niet op ieder station voldoende duidelijk is, waardoor reizigers bijvoorbeeld lastig de lift kunnen vinden.

Aanpalende lijnen

Het GVB en de gemeente Amsterdam hebben voorafgaand aan de opening van de nieuwe metrolijn veel informatie gegeven over de wijzigingen in omliggende lijnen. Uit klachten die het OV loket ontving blijkt dat klanten overlast ervaren als gevolg van deze wijzigingen.

Het OV loket ontving veel klachten over tram 14 naar Amsterdam Sloterveer, die deels is opgeheven. Het alternatief (bus 21) is nu erg druk en bedient ook niet exact hetzelfde gebied als tram 14. Een reiziger meldt:

Ik woon in Amsterdam-West en sinds lijn 14 is verdwenen, zijn het openbaar vervoer en de bereikbaarheid van verschillende delen van de stad enorm achteruit gegaan. Ik snap niet dat zo'n belangrijke lijn is opgeheven in deze buurt. Ik vind dat er een alternatief moet komen of dat de voormalige route wordt hersteld.

Ook de buslijnen vanuit Purmerend (EBS) in de concessie Waterland zijn per 21 juli aangepast. Veel reizigers konden voorheen met een directe bus naar Amsterdam Centraal, maar moeten nu overstappen op Amsterdam Noord. EBS is op de hoogte van de klachten en zegt, waar nodig, te zoeken naar een oplossing op maat.

Het is logisch dat bij het openen van een nieuwe verkeersader andere lijnen aangepast worden. En voor vele Amsterdammers is de Noord/Zuidlijn een prachtige verbetering. Dat blijkt ook uit de stijgende reizigersaantallen. Het OV loket vraagt echter aandacht van de Vervoerregio Amsterdam en het GVB voor de ook ontstane problemen. Een deel van deze problemen heeft te maken met gewenning aan een nieuwe situatie. Het GVB verwacht dat het ongeveer een jaar duurt voordat alle reizigers hun weg hebben gevonden in dit nieuwe OV-netwerk. Het OV loket raadt de vervoerregio en de vervoerders aan via de eigen website en social media te laten zien welke problemen er spelen, dat deze de aandacht hebben van de verantwoordelijk partijen en welke oplossingen in beeld zijn.

Het GVB heeft ons laten weten elke dag te monitoren en indien nodig bij te sturen. Dit gebeurde onder andere in september toen bleek dat buslijnen 34 en 35 in Amsterdam Noord te druk waren in de ochtendspits. Daarom zette het GVB per 1 oktober grote ('gelede') bussen in op de drukste ritten, wat een verhoging van de capaciteit met 50% op deze piekmomenten betekende.

5.2 NS Flex

Na een proef van een aantal maanden was het begin september zover: NS lanceerde NS Flex. Dit nieuwe product maakt het voor particuliere reizigers mogelijk zonder saldo te reizen en flexibel te wisselen van abonnement. Reizigers krijgen elke maand achteraf een factuur voor de gemaakte reizen. In deze kwartaalrapportage bespreekt het OV loket de voor- en nadelen van dit product en geeft enkele aanbevelingen.

Flexibel reizen

NS Flex wordt door NS “de makkelijkste manier om te reizen in het openbaar vervoer” genoemd. In veel opzichten is dit een terechte kwalificatie: reizigers hoeven zich geen zorgen meer te maken over het opladen van saldo, kunnen maandelijks (kosteloos) hun abonnement wijzigen en kunnen tot vijftien minuten na een incheck upgraden naar de 1^e klasse. Met NS Flex kan men naast de trein ook gebruik maken van bus, tram en metro. De reiziger heeft via de online-omgeving altijd inzicht in de gemaakte kosten, die na afloop van iedere maand via automatische incasso worden geïnd.

NS Flex is te bestellen met de volgende abonnementen: Weekend Voordeel (€ 2 per maand), Dal Voordeel (€ 5 per maand), Altijd Voordeel (€ 23 per maand), Weekend Vrij (€ 31 per maand), Dal Vrij (€ 103 per maand) en Altijd Vrij (€ 334 per maand). Ook kan men kiezen voor NS Flex zonder abonnement (€ 0 per maand). Wanneer een reiziger kiest voor een abonnement van € 5 of meer, bespaart hij € 10 aan administratiekosten. NS Flex kan zowel op een bestaande als op een nieuwe OV-chipkaart geplaatst worden. Eventueel resterend saldo op een bestaande kaart wordt automatisch verrekend met de eerste factuur.

Vanwege de flexibiliteit betaalt de reiziger wel iets meer: de maandelijkse kosten van een abonnement zijn circa € 1 hoger dan die van reguliere abonnementen. Zo kost een NS Flex-variant van Dal Voordeel € 5 per maand in plaats van € 50 per jaar. Deze extra kosten zijn gemakkelijk terug te verdienen. Maak je vanwege bijvoorbeeld een vakantie even geen gebruik van NS Flex? Dan is het mogelijk te wisselen naar NS Flex zonder abonnement (€ 0 per maand).

NS heeft plannen om NS Flex de komende maanden uit te breiden. Keuzedagen die verbonden zijn aan een Voordeelurenabonnement werken niet met NS Flex, maar NS werkt aan een alternatief voor de keuzedagen, dat waarschijnlijk in 2019 geïntroduceerd wordt. Ook kan de gebruiker van NS Flex er in de toekomst voor kiezen een alert te ontvangen zodra een zelfgekozen reisbedrag is bereikt. Zo kom je niet voor verrassingen te staan. NS Flex is nu nog niet beschikbaar voor kinderen; volgend jaar gaat dat veranderen.

Abonnementscombinaties

De (voorlopige) nadelen van NS Flex worden voornamelijk zichtbaar wanneer men NS Flex met bestaande abonnementen gaat combineren. Zo bestaat er nu nog geen Traject Vrij-variant van NS Flex; volgens NS is deze variant naar verwachting in 2019 beschikbaar. Verder kan een reiziger zijn oude voordeeluren-abonnement niet meenemen en is NS Flex niet te combineren met een studentenreisproduct. Over dit laatste wordt tijdens het bestelproces geen duidelijke informatie gegeven.

Het is mogelijk om NS Flex te combineren met een afgekocht (Vrij) abonnement of kortingsabonnement van een regionale vervoerder. Het is voor het reizen met de regionale vervoerder wel nodig om saldo op de OV-chipkaart te zetten. Dit saldo kan niet bij de automaten van de NS opgeladen worden, maar alleen bij automaten van de regionale vervoerder. Het achterliggende technische systeem, waar NS Flex op draait, is met de gehele OV-branche ontwikkeld. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat andere OV-bedrijven met hun regionale abonnementen binnenkort aanhaken op NS-Flex. Elke vervoerder bepaalt zelf het tijdstip waarop men wil overstappen op dit platform.

Een andere tijdelijk probleem van NS Flex betrof de online-omgeving van NS. In september en oktober konden niet alle gebruikers hun reiskosten inzien. De reisgegevens werden langzamer of minder compleet bijgewerkt in vergelijking met de online-omgeving van 'reguliere' reizigers. NS heeft verbeteringen doorgevoerd en zal dit beter monitoren.

NS zegt in een reactie Traject Vrij-abonnementen te willen toevoegen aan het NS Flex-assortiment. Uitsluitsel over een exacte opleverdatum kan NS niet geven – deze hangt samen met de behoefte van de reizigers. Het opleveren zelf gebeurt in samenspraak met TLS. NS onderzoekt hoe reizigers met een studentenreisproduct al tijdens het bestelproces gewaarschuwd kunnen worden voor de huidige beperkingen.

NS Flex voorziet in een behoefte

Zoals bij elke lancering van een nieuw product kent NS Flex enkele kinderziektes. Het aantal klachten dat het OV loket over dit product heeft ontvangen, valt overigens mee. De reiziger lijkt NS Flex vanaf de start te waarderen. Als de eerder genoemde problemen met de abonnementscombinaties en informatievoorziening worden getackeld, is er volgens het OV loket sprake van een prima product, dat in de behoefte van reizigers voorziet.

5.3 Update toiletten in de trein

In de rapportage over het tweede kwartaal van 2018 besteedde het OV loket aandacht aan klachten van reizigers over het ontbreken van toiletten in trein en op sommige stations. We ontvingen veel reacties van reizigers via sociale media en ook vanuit de medische hoek (onder andere van patiëntenorganisaties). Ook de media besteedden veel aandacht aan dit onderdeel van onze vorige kwartaalrapportage. We komen nog even terug op dit onderwerp.

Waarom zijn toiletten in alle treinen en op de belangrijke stations zo belangrijk?

1. Vanwege de toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

Als toiletten in veel treinen en op stations ontbreken is het openbaar vervoer minder toegankelijk voor sommige groepen, met name voor reizigers met blaas- of darmaandoeningen, maar ook voor veel ouderen. Sommige reizigers zeggen zelfs dat ze door het ontbreken van toiletten niet meer met het openbaar vervoer durven te reizen.

2. Omdat toiletten een basisvoorziening zijn, die reizigers verwachten aan te treffen.

Vervoerders en overheden schermen vaak met het feit dat reizigers met sprintertreinen maar een korte route afleggen en daarom voor of na de reis naar het toilet kunnen. Maar vaak maakt de reis met de sprinter deel uit van een langere reis. En reis je 's avonds met de laatste trein dan kan je niet zomaar je reis onderbreken om op het station naar het toilet te gaan, als dat toilet er al is. Reizigers verwachten dat ze onderweg in de trein of op een station naar het toilet kunnen. Het is verwarrend voor reizigers als in sommige Sprinters (bijvoorbeeld van NS en bij Arriva in Noord-Nederland en Limburg) wel een toilet aanwezig is en bij Sprinters van andere vervoerders niet.

Hoe zit het ook alweer?

De Intercity's van NS hebben allemaal over een toilet aan boord. De nieuwe Sprinters van NS hebben ook een toilet. NS bouwt de komende jaren in de oude Sprinters alsnog een toilet in. Hulde! De Sprinters van de regionale treinvervoerders hebben soms wel en soms geen toilet. De treinen in de provincie Gelderland van Connexxion (Valleilijn deels, de nieuwste treinen hebben wel een toilet), in de Achterhoek van Arriva, in de regio Arnhem van Breng en in Zuid-Holland (MerwedeLingelijn) van Arriva hebben geen toilet.

Het is kostbaar in bestaand materieel een toilet in te bouwen. Bovendien gaat een toilet ten koste van zitplaatsen. Dat zijn de belangrijkste redenen dat vervoerbedrijven niet op eigen initiatief toiletten inbouwen in bestaande treinstellen, maar dit alleen doen als de concessieverlener dit als verplichting opneemt in het programma van eisen. Hoe is wat dat betreft de stand van zaken?

MerwedeLingelijn: geen toiletten in de treinen

De concessie voor de regio Drechtsteden, waar de MerwedeLingelijn (Dordrecht – Geldermalsen) onder valt, is opnieuw aanbesteed en gaat eind 2018 over van Arriva op Qbuzz. Helaas heeft de provincie Zuid-Holland de wensen van reizigers (er werd al langer geklaagd over het ontbreken van toiletten op de MerwedeLingelijn) veronachtzaamd en geen verplichting voor een toilet opgenomen in het programma van eisen. Qbuzz neemt de concessie over van Arriva, inclusief de treinen zonder toiletten. De toiletten zullen ook niet ingebouwd worden. Dat vinden wij teleurstellend.

De provincie heeft laten weten dat bij het opstellen van het programma van eisen wel gesproken is over het achteraf inbouwen van toiletten in de bestaande treinen. Uiteindelijk is besloten om het niet als randvoorwaarde op te nemen vanwege de hoge kosten van inbouw achteraf en het feit dat het ruimtebeslag ten koste zou gaan van het mee kunnen nemen van de fiets op de MerwedeLingelijn. Dit laatste wordt door reizigers zeer gewaardeerd, aldus de provincie. Als in de toekomst nieuwe treinen instromen moeten deze wel voorzien zijn van een toilet.

Meer toiletten op stations van de MerwedeLingelijn

Het OV loket is wel blij met de inspanning van de provincie Zuid-Holland en Gelderland en ProRail om de stations langs het traject te voorzien van toiletten. Recent is besloten dat stations Sliedrecht en Hardinxveld-Giessendam een toiletunit krijgen. Tot deze definitieve voorzieningen in 2019 gereed zullen zijn kunnen reizigers gebruik maken van een tijdelijk toilet. Op station Leerdam zijn de openingstijden van de horecagelegenheid verruimd. Tevens zal het aanwezige toilet toegankelijk worden gemaakt voor mindervaliden.

De provincie Gelderland heeft opdracht gegeven om op het station in Beesd een onbemenste toiletunit te plaatsen. Qbuzz zal bovendien in 2019 een reizigersverblijfsruimte inclusief publiek toilet realiseren op de halte Sliedrecht Baanhoek. Hiermee zullen straks 8 van de 12 stations van de MerwedeLingelijn zijn voorzien van een toiletvoorziening. Dit is een goede ontwikkeling die tegemoet komt aan de wensen van veel reizigers.

Overige regionale spoorlijnen

Voor Gelderland geldt dat de concessie van de Valleilijn pas in 2021 afloopt. Vóór die tijd hoeven reizigers dus in de bestaande treinen geen toiletten te verwachten. De provincie Gelderland heeft de concessie Achterhoek Rivierenland in 2017 opengebrouwen en verlengd tot 2025 onder dezelfde voorwaarden. Dat betekent dat treinreizigers het tot 2025 zonder toiletten moeten doen op dit traject. In december 2020 lopen de concessie Veluwe en in 2022 de concessie Arnhem-Nijmegen af.

Conclusie:

Het is goed te constateren dat nieuw aangeschafte treinen vrijwel altijd een toilet aan boord hebben. Maar waar bestaand materieel wordt overgenomen, wordt er naar onze mening te vaak voor gekozen om geen toiletten in te bouwen. En dat vinden wij jammer.

Concessieverleners spelen bij dit onderwerp een belangrijke rol, omdat zij de programma's van eisen opstellen. Wij roepen op om in alle nieuwe programma's van eisen een verplichting voor toiletten in treinen op te nemen. De aanwezigheid van een toilet op belangrijke (overstap)stations kan niet in een programma van eisen worden geregeld, maar de concessieverlener of vervoerder kan hierover wel het gesprek aangaan met de stationsbeheerder, zoals is gebeurd bij de MerwedeLingelijn. Idealiter zou de inbouw van een toilet niet ten koste moeten gaan van de mogelijkheid om een fiets in de trein mee te nemen, want dat vinden reizigers ook belangrijk. We begrijpen overigens de spagaat die dit oplevert voor vervoerders. Wat de stations betreft: in de toekomst worden meerdere stations verbouwd. Als zij nog geen toilet hebben is dit een mooie kans om daar nu ook toiletten te realiseren.

Dit dossier is nog niet gesloten. Belangenorganisaties hebben een klacht ingediend bij het College Rechten van de Mens over Arriva, Breng en Connexxion, die nog steeds met regionale 'toilet-loze' treinen rijden. Het OV loket blijft de zaak met belangstelling volgen.

6. Cijfers juli – september 2018

Dit hoofdstuk biedt een cijfermatig overzicht van de klachten die in het derde kwartaal van 2018 bij het OV loket zijn ingediend. Dat waren er 719. Een aantal trends in deze klachten zijn al besproken in hoofdstuk 4 van deze rapportage. Andere onderwerpen worden in dit hoofdstuk uitgelicht. Tabel 1 geeft een beeld van het totale aantal klachten, verdeeld naar categorie. Tabel 2 maakt duidelijk hoeveel klachten er per vervoerder zijn binnengekomen.

Tabel 1. Klachten per categorie

Klachten per categorie per maand	juli	augustus	september	Totaal	%
Boetebeleid	7	9	7	23	3,2 %
Dienstregeling	43	36	21	100	13,9 %
Dienstuitvoering	90	105	94	289	40,2 %
Informatievoorziening	6	10	8	24	3,3 %
Personeel	14	7	17	38	5,3 %
Station- en haltevoorziening	9	8	14	31	4,3 %
Veiligheid en overlast	5	5	6	16	2,2 %
Vervoerbewijs	53	55	49	157	21,8 %
Vervoermiddel	12	19	10	41	5,7 %
Totaal	239	254	226	719	

Tabel 2. Klachten per vervoerder

Maand / Vervoerder	juli	augustus	september	Totaal	%
9292	1	1	3	5	0,7 %
Arriva	28	30	30	88	12,0 %
Breng	2	2	3	7	1,0 %
Connexxion	34	26	19	79	10,7 %
EBS	17	12	3	32	4,3 %
GVB	16	19	12	47	6,4 %
Hermes	2	2	2	6	0,8 %
HTM	6	2	1	9	1,2 %
Keolis Nederland	12	9	32	53	7,2 %
KS OV-chipkaart	5	6	7	18	2,4 %
NS	90	113	86	289	39,3 %
NS International	8	14	6	28	3,8 %
OV Algemeen	2	6	3	11	1,6 %
OV-fiets	0	3	2	5	0,7 %
Qbuzz	6	0	7	13	1,8 %
RET	9	12	9	30	4,1 %
U-OV	7	4	4	15	2,0 %
Totaal	246	262	230	738	

Het totaal aantal klachten in tabel 2 is hoger dan het absolute aantal klachten. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld.

Tabel 3. Categorie versus vervoerder

Categorie / Vervoerder	Boetebeleid	Dienstregeling	Dienstuitvoering	Informatievoorziening	Personeel	Station- en haltevoorziening	Veiligheid en overlast	Vervoermiddel	Vervoerbewijs	Totaal	%
9292	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	0,7%
Arriva	10	5	44	3	4	0	1	6	15	88	12,0%
Breng	0	1	3	0	0	0	0	0	3	7	1%
Connexxion	0	18	38	0	1	1	2	0	19	79	10,7%
EBS	0	23	5	0	2	0	0	0	2	32	4,4%
GVB	0	18	7	1	1	7	5	1	7	47	6,4%
Hermes	0	0	2	0	2	0	0	1	1	6	0,8%
HTM	3	1	1	0	0	0	0	0	4	9	1,2%
Keolis Nederland	6	5	27	0	5	1	0	3	6	53	7,2%
KS OV-chipkaart	0	0	0	3	0	0	0	0	15	18	2,4%
NS	3	25	133	8	13	17	8	25	56	288	39,2%
NS International	1	2	5	3	0	1	0	1	15	28	3,8%
OV Algemeen	0	0	5	0	0	0	0	0	6	11	1,6%
OV-fiets	0	0	0	0	0	3	0	1	1	5	0,7%
Qbuzz	0	2	3	0	6	0	0	1	1	13	1,8%
RET	0	5	13	1	2	1	0	1	7	30	4,1%
U-OV	0	0	7	1	1	1	1	1	3	15	2,0%
Totaal	23	107	294	25	37	32	17	41	161	737	

Het totaal aantal klachten in deze tabel is hoger dan het absolute aantal klachten. Dit komt omdat aan één klacht meerdere vervoerders kunnen worden gekoppeld.

In tabel 3 zijn de klachten uitgesplitst per vervoerder en per categorie. De categorieën waaraan de meeste klachten werden toegekend zijn dienstuitvoering en vervoerbewijs, op gepaste afstand gevolgd door de categorie dienstregeling. De klachten binnen de categorie vervoerbewijs worden toegelicht bij tabel 4.

Ook dit kwartaal werden weer klachten toegekend aan 'OV algemeen'. Als niet duidelijk is over welke vervoerder een klacht gaat of als een klacht een probleem aankaart dat niet met een specifieke vervoerder te maken heeft, wordt de klacht geregistreerd onder OV algemeen.

Dienstuitvoering

Het OV loket ontving in het derde kwartaal 294 klachten over de dienstuitvoering van vervoerders. Deze klachten hadden voornamelijk te maken met vertraging, uitgevallen ritten en (gebrek aan) capaciteit. Binnen de categorie dienstuitvoering ontvingen wij de meeste klachten over NS.

Het OV loket ontving klachten over onder andere de trajecten Utrecht–Zwolle–Leeuwarden/ Groningen en Den Haag–Leiden–Amsterdam. De klachten over Zwolle gingen vooral over het feit dat station Zwolle door werkzaamheden in juli twee weken niet bereikbaar was met de trein en er bussen werden ingezet. Omdat Zwolle een belangrijk knooppunt is, was de buitendienststelling van het station een grote operatie. Vooral de eerste week liep het vervangend busvervoer nog niet helemaal soepel.

Er zijn onvoldoende bussen beschikbaar voor treinvervangend vervoer rond 16:00 uur tussen Zwolle en 't Harde. Iedere dag rijdt de voor 15:57 u. geplande bus niet en de voor 16:04 geplande bus vertrekt minimaal 10 minuten te laat. Daardoor missen veel reizigers de trein van 16:34 u. van 't Harde richting Utrecht.

Op dit moment zijn er grootschalige werkzaamheden bij station Zwolle waardoor er geen treinverkeer mogelijk is. NS zet treinvervangend busvervoer in. Mijn ervaring is dat de NS reisplanner te optimistisch is. Zaterdagmorgen waren er in Meppel geen bussen naar Kampen Zuid. En de overstaptijd wordt te krap bemeten. Hierdoor had ik zowel op de heen- als terugreis een half uur extra reistijd.

Toen tijdens deze eerste week uit monitoring bleek dat op een aantal trajecten te weinig bussen reden, heeft NS extra bussen ingezet. Wel zit hier een limiet aan gezien de landelijke beschikbaarheid van bussen.

Klachten over de dienstuitvoering sturen wij via onze maandelijkse klachtenoverzichten geanonimiseerd naar de betreffende vervoerders. Deze informatie van de reizigers kan dan gebruikt worden bij het maken van een volgende dienstregeling.

Stads- en streekvervoer

Van alle stads- en streekvervoerders ontving het OV loket de meeste klachten over Arriva en Connexxion, gevolgd door Keolis en GVB. Deze klachten gingen – behalve bij het GVB – voornamelijk over de dienstuitvoering.

Over de dienstuitvoering van Arriva ontving het OV loket 44 klachten. Er werd geklaagd over diverse lijnen, waarvan een kwart betrekking had op de concessie Zuid–Holland Noord. Reizigers klagen vooral over het overslaan/voorbijrijden van een halte.

Ik stond bij halte Landlustlaan in Gouda, waar bus 4 van Arriva, die sowieso al vijf minuten vertraagd was, mij keihard voorbij reed. Vond ik best wel jammer.

Het OV loket registreerde 38 klachten over de dienstuitvoering van Connexxion. Ongeveer de helft van deze klachten ging over de concessie Noord-Holland Noord. U leest meer over deze klachten bij tabel 5, die een beeld geeft van de verdeling van de klachten over vervoerders en concessies.

Ook opvallend dit kwartaal zijn de 32 klachten over EBS (vorig kwartaal nog maar 11). Er waren relatief veel klachten over de gewijzigde dienstregeling van EBS, die op 22 juli inging tegelijk met de opening van de Amsterdamse Noord/Zuidlijn. De klachten gingen over buslijn 301, die veel gebruikt wordt door schoolgaande kinderen vanuit De Rijp naar Purmerend. De wijziging van de dienstregeling zorgde voor een slechtere verbinding met als gevolg een langere reistijd. De klachten over de Noord/Zuidlijn en de gevolgen voor buslijnen in de regio zijn ook besproken in hoofdstuk 5.1 van deze rapportage.

Fiets mee in het OV

Het OV loket kende dit kwartaal 41 klachten toe aan de categorie vervoermiddel. Deze klachten gingen onder andere over klimaatbeheersing, toiletten en bagageruimte. De klachten over klimaatbeheersing hadden betrekking op het in sommige treinen en bussen ontbreken (of niet aanstaan) van airconditioning tijdens warme zomerdagen. De klachten over toiletten gingen over het ontbreken van deze voorziening op bepaalde spoortrajecten. Dit onderwerp is in hoofdstuk 5.3 van deze rapportage nader uitgewerkt.

Als werd geklaagd over bagageruimte, dan ging dat over het meenemen van een fiets in de trein. Daarvoor was dan te weinig ruimte.

Zondag 19 september: in de Intercity Apeldoorn – Amersfoort was geen ruimte voor twee fietsen. Een half uur gewacht op volgende Intercity. Opnieuw alle fietsplekken bezet. Na soebatten met conductrice uiteindelijk in portaal mogen staan. Terugkerend probleem: veel te weinig fietsplekken.

Het OV loket gaat deze klachten de komende tijd monitoren. Het lijkt erop dat reizigers vaker een fiets mee willen nemen in de trein. Dit wordt ook bevestigd door NS. Zij zien een groei in het aantal fietsen dat wordt meegenomen in de trein, ondanks forse investeringen in fietsenstallingen en de aanhoudende groei van de OV-Fiets. NS speelt op deze trend in door met name in de zomermaanden treinen op populaire trajecten te verlengen, waardoor er meer stallingsruimte in de trein is voor fietsen. Dit gaat bijvoorbeeld om de Intercity's tussen Zwolle en Leeuwarden in aansluiting op de treindienst van en naar Harlingen Haven, waar veel mensen de veerdienst naar de Waddeneilanden nemen.

Boetebeleid

Over het boetebeleid van vervoerders ontving het OV loket in het derde kwartaal van 2018 23 klachten (vorig kwartaal 22). Ons standpunt blijft dat vervoerders coulanter moeten zijn met het kwijtschelden van boetes. Reizigers zullen altijd vergissingen blijven maken, zeker bij het overstappen van de ene naar de andere vervoerder. Vervoersbedrijven moeten zich realiseren dat hun manier van betalen, met tussentijds uitchecken en inchecken, gevoelig is voor vergissingen.

Tabel 4. Klachten per vervoerder binnen de categorie vervoerbewijs

Categorie	Aanschaf	Abonnementscombinaties	Administratiekosten/incasso	Balietoeslag	Blokkeren/deblokkeren	Defecte kaart	Fietsen, bagage, huisdieren mee	Geldigheid	In- en uitchecken	Informatievoorziening	Instap/basistarief	Kaartautomaten	Klantenservice	Kortingsproducten	Kosten van de kaart	Levertijd	Ongebruikte vervoersbewijzen	Ophalen reisproduct	Opladen/automatisch opladen	Opzeggen/verlengen/overzetten	Restitutie	Tariefhoogte	Vrij reizen	Totaal	%
Arriva	3	0	0	0	0	0	0	1	3	3	0	0	1	3	1	0	0	1	0	0	4	7	0	27	9,1 %
Breng	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	1,3 %
Connexxion	2	2	0	0	0	0	1	2	6	2	1	0	2	1	0	0	0	0	2	1	5	5	0	32	10,7 %
EBS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	1,0 %
GVB	1	0	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	0	12	4,0 %
Hermes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,3 %
HTM	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	6	2,0 %
Keolis Nederland	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	3	1	13	4,4 %
KS OV-chipkaart	4	0	2	0	1	0	0	3	1	5	0	0	5	1	1	1	0	3	0	1	1	0	1	30	10,1 %
NS	12	7	0	1	0	1	0	6	11	7	2	1	4	14	1	4	1	2	1	10	12	13	0	110	37,0 %
NS International	6	0	0	0	0	0	0	3	0	4	0	1	2	1	0	0	1	1	0	0	4	7	0	30	10,1 %
OV Algemeen	1	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	8	2,7 %
OV-fiets	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1,0 %
Qbuzz	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,3 %
RET	4	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	12	4,0 %
U-OV	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	6	2,0 %
Totaal	38	9	2	2	1	1	1	18	36	25	3	5	17	22	3	6	2	7	4	17	32	45	2	298	

Het aantal klachten in de categorie vervoersbewijs is hoger dan het totaal aantal klachten omdat één klacht betrekking kan hebben op meerdere vervoerders en omdat er bij de registratie aan één klacht meerdere trefwoorden binnen een categorie kunnen worden toegekend.

In tabel 4 ziet u de klachten binnen de categorie vervoerbewijs, uitgesplitst per vervoerder en per trefwoord. In totaal werden 300 trefwoorden toegekend aan de klachten binnen deze categorie. Het absolute aantal klachten binnen de categorie vervoerbewijs is 157, zoals al bleek uit tabel 1. De trefwoorden die het vaakst werden toegekend zijn tariefhoogte, aanschaf, in- en uitchecken en restitutie.

Tarieven

Het trefwoord tariefhoogte wordt vanzelfsprekend toegekend aan klachten over tarieven. Dit zijn bijvoorbeeld klachten over reisproducten die duurder zijn geworden of reisproducten die afgeschaft zijn en waarvoor een duurder vervangend product in de plaats is gekomen. In totaal werd het trefwoord tariefhoogte tijdens het derde kwartaal 45 keer toegekend, waarvan 19 keer in september. Een voorbeeld van een klacht over tariefhoogte:

Mijn dochter reisde het afgelopen jaar met een sterabonnement van Nijega naar Leeuwarden om op school te komen. Een jaarabonnement (3 sterren) kost € 739,10. Ik heb bericht gekregen dat het sterabonnement niet meer bestaat in deze regio. Hiervoor in de plaats kunnen we gebruik maken van een Altijd Vrij Fryslân Stad en Streek abonnement. Dit abonnement kost € 790,- omdat Arriva een korting geeft van € 250,- voor scholieren. Normaal gesproken kost dit abonnement € 1.040,- per jaar. Ik ben niet tevreden over de prijsverhoging. Mijn dochter krijgt een abonnement dat ze eigenlijk niet nodig heeft en ik moet er meer voor betalen. Maar waar ik nog meer bang voor ben is dat Arriva nu volgend jaar zomaar kan besluiten geen korting meer te geven. In dat geval is de prijsverhoging ruim 40% in twee jaar. Ik vind dat onacceptabel.

Arriva liet deze reiziger weten dat er teveel verschillende soorten abonnementen waren en dat daarom het sterabonnement is afgeschaft. In andere regio's bestaat het sterabonnement nog wel. Arriva compenseerde in dit geval (jeugd 12 t/m 18 jaar) eenmalig met € 250,-. Hierdoor is de prijsverhoging nog enigszins te overzien. Ook voor reizigersgroepen met andere abonnementen is er dit jaar een eenmalige overgangsregeling.

Aanschaf

Het trefwoord 'aanschaf' werd 38 keer toegekend dit kwartaal. Deze klachten hebben onder andere te maken met procedures rondom het aanschaffen van een OV-chipkaart, reisproducten of losse kaartjes. Zo ontvingen wij een aantal klachten van reizigers die laten weten ontevreden te zijn omdat zij in bussen niet meer met contant geld kunnen betalen.

Mijn financiële zaken worden door derden gedaan. Daarom heb ik geen pinpas en krijg ik mijn geld contant. Incidenteel ga ik met de bus. Ik moet dan een kaartje kopen. Nu overkwam mij vandaag dat ik in de bus geen kaartje kon kopen. Ik heb dus bijna een uur moeten lopen. Op de terugreis dacht ik slim te zijn. Ik wilde een kaartje op het station Nijmegen aan de balie kopen. Maar ook daar is de regel: geen contant geld!

Vanuit het oogpunt van veiligheid heeft het OV loket er begrip voor dat steeds meer vervoerders het contante geld uit de bus willen weren. Toch moeten ook mensen die met contant geld willen betalen (ouderen, mensen die onder financieel toezicht staan) wel met het OV kunnen blijven reizen. Zorg er voor dat reizigers wel een kaartje met contant geld kunnen aanschaffen bij een verkooppunt. De NS-kaartautomaten hebben ook de mogelijkheid om met muntgeld de OV-chipkaart op te laden.

Verkeerde halteregistratie

Het verkeerd registreren van een halte van bus, tram of metro blijft een terugkerend probleem. Ter herinnering: soms wordt bij het inchecken met de OV-chipkaart een andere halte geregistreerd dan waar men in- of uitstapt. Hierdoor wordt soms onterecht extra saldo afgeschreven. In een eerdere rapportage maakten we al melding van moeilijkheden op dit gebied bij HTM. Het afgelopen kwartaal zagen wij het euvel enkele malen ook bij andere vervoerders optreden.

Het systeem voor halteregistratie mag geen ruimte laten voor twijfel. Reizigers moeten er van op aan kunnen dat hun ritprijs op basis van de juiste haltes wordt berekend. Gebeurt dit niet, dan kunnen reizigers (zeker als zij een ster- of zoneabonnement hebben) voor extra kosten komen te staan.

Het OV loket pleit bij de vervoerders voor beter onderzoek naar dit verschijnsel, omdat deze klachten voortdurend terugkeren. Reizigers moeten hierover geïnformeerd worden, zodat ze alert zijn en hun reistransacties kunnen checken. Door onderzoek ontstaat hopelijk meer inzicht in de achterliggende oorzaak van de verkeerde registraties. Wij horen vervolgens graag wat de OV-bedrijven doen om dit probleem op te lossen.

Tabel 5. Klachten per concessie

OV-autoriteit	Concessie	Vervoerder	juli	augustus	september	Totaal
Metropoolregio RDH	Bus Rotterdam	RET	6	4	4	14
Metropoolregio RDH	Haaglanden Stad	HTM	4	1	0	5
Metropoolregio RDH	Haaglanden Streek	Connexxion	0	3	1	4
Metropoolregio RDH	Rail Haaglanden	HTM	2	1	1	4
Metropoolregio RDH	Rail Rotterdam (incl. Randstadrail Den Haag - Rotterdam)	RET	2	8	5	15
Metropoolregio RDH	Streekvervoer Voorne-Putten / Rozenburg	Connexxion	0	2	0	2
Ministerie van IenW	HRN (Hoofdrailnet)	NS	89	113	86	288
OV-bureau GD	GD Concessie	Qbuzz	5	0	6	11
OV-bureau GD	HOV Groningen - Drenthe	Arriva	0	0	2	2
Provincie Drenthe	Vechtdallijnen	Arriva	0	1	2	3
Provincie Flevoland	IJsselmond	Connexxion	1	1	2	4
Gemeente Almere	Busvervoer Almere	Keolis Nederland	0	2	0	2
Provincie Friesland	Noord- en Zuidwest-Friesland en Schiermonnikoog	Arriva	6	2	4	12
Provincie Friesland	Noordelijke treindiensten	Arriva	1	0	2	3
Provincie Friesland	Zuidoost-Friesland en Wadden	Arriva	3	0	1	4
Provincie Gelderland	Achterhoek/Rivierenland	Arriva	3	0	0	3
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Arriva	0	0	1	1
Provincie Gelderland	Arnhem-Nijmegen	Breng	2	2	3	7
Provincie Gelderland	Trein Ede/Wageningen - Barneveld - Amersfoort	Connexxion	0	1	2	3
Provincie Gelderland	Veluwe	Keolis Nederland	1	0	13	14
Provincie Groningen	Noordelijke treindiensten	Arriva	1	0	2	3
Provincie Limburg	Limburg	Arriva	1	8	10	19
Provincie Noord-Brabant	Oost-Brabant	Arriva	0	5	2	7
Provincie Noord-Brabant	West-Brabant	Arriva	0	1	0	1
Provincie Noord-Brabant	Zuidoost-Brabant	Hermes	2	2	2	6
Provincie Noord-Holland	Haarlem-IJmond	Connexxion	4	2	1	7
Provincie Noord-Holland	Noord-Holland Noord incl. Texel	Connexxion	18	7	6	31
Provincie Overijssel	IJsselmond	Connexxion	1	1	2	4
Provincie Overijssel	Midden-Overijssel	Keolis Nederland	3	0	0	3
Provincie Overijssel	Regio Twente	Keolis Nederland	2	1	2	5
Provincie Overijssel	Vechtdallijnen	Arriva	0	1	2	3
Provincie Overijssel	Zwolle - Kampen en Zwolle - Enschede	Keolis Nederland	3	2	4	9
Provincie Utrecht	Provincie Utrecht	Keolis Nederland	1	3	11	15
Provincie Utrecht	Regio Utrecht	U-OV	7	4	4	15
Provincie Zeeland	Zeeland	Connexxion	3	1	3	7
Provincie Zuid-Holland	DAV (inclusief Merwede-Lingelijn)	Arriva	4	7	5	16
Provincie Zuid-Holland	DAV-gebied	Qbuzz	1	0	1	2
Provincie Zuid-Holland	Zuid-Holland Noord	Arriva	10	5	0	15

OV-autoriteit	Concessie	vervoerder	juli	augustus	september	Totaal
Vervoerregio Amsterdam	Amstelland-Meerlanden	Connexxion	8	6	2	16
Vervoerregio Amsterdam	Stadsvervoer Amsterdam	GVB	16	19	12	47
Vervoerregio Amsterdam	Waterland	EBS	17	12	3	32
Vervoerregio Amsterdam	Zaanstreek	Connexxion	0	2	0	2
			227	230	209	666

Sommige concessies worden twee keer genoemd. Dit komt omdat sommige concessies bij twee concessieverleners thuishoren. Dit geldt onder andere voor de concessie IJsselmond (provincies Flevoland en Overijssel) en de Vechtdallijnen (provincies Overijssel en Drenthe).

Tabel 5 biedt een overzicht van de klachten per concessie en per vervoerder. Het totaal aantal klachten in deze tabel is kleiner dan het absolute aantal klachten dat in het eerste kwartaal werd ingediend. Klachten die niet betrekking hebben op een bepaalde concessie, zoals klachten over Klantenservice OV-chipkaart, OV algemeen en 9292, ontbreken in deze tabel.

Concessie Noord-Holland Noord inclusief Texel

Op 22 juli 2018 is de concessie Noord-Holland Noord begonnen aan een nieuwe periode van tien jaar. De uitvoering is net als de voorgaande periode in handen van Connexxion. Hierdoor zijn kennis en kunde van de regio geborgd en zouden in principe weinig opstartproblemen moeten optreden.

Tegelijkertijd betekent een nieuwe concessieperiode een nieuwe invulling van het vervoersaanbod. In de aanloop naar 22 juli werd duidelijk dat een aantal buslijnen (deels) zou komen te vervallen. In de regionale politiek en media is hiervoor veel aandacht geweest. Overigens zonder veel aanpassingen tot gevolg. Logisch dus ook dat na de start van de concessie flink meer klachten zijn binnengekomen van reizigers die geconfronteerd werden met een achteruitgang van de dienstverlening. Vorig kwartaal waren er drie klachten over deze concessie, dit kwartaal 31.

Zo schrijft een man, mede namens andere bewoners van zijn seniorenflat, dat per 22 juli de verbinding van deze flat met het winkelcentrum (en terug) sterk in kwaliteit is achteruit gegaan. En dat juist voor een groep die soms volledig is aangewezen op openbaar vervoer.

Met de nieuwe dienstregeling die per 22 juli ingaat, kunnen wij van 6.16 uur tot 12.46 uur per bus naar het winkelcentrum, maar niet terug, dat kan pas vanaf 13.18 uur. Vanaf deze laatste tijd is het winkelcentrum echter niet meer per bus te bereiken vanaf de halte

Een andere reiziger beklagt zich dat de 'kustbus' vanaf Bergen aan Zee niet meer rijdt na 17.00 uur. Voorheen konden reizigers ook in de avond nog weggkomen met een busdienst. Daarnaast valt op dat sprake lijkt te zijn van opstartproblemen. Het OV loket ontving meldingen over bussen die niet kwamen opdagen of belbussen die met een flinke vertraging arriveerden.